CONCEPT

# دورة إدارة متاجر التجزئة الفاخرة

5 – 9 يوليو 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



# دورة إدارة متاجر التجزئة الفاخرة

**المرجع:** 31263_2249 **التاريخ:** 5 – 9 يوليو 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

## مقدمة:

دورة إدارة متاجر التجزئة الفاخرة دورة تدريبية مكثفة مدتها أسبوع، موجهة إلى مديري معارض التجزئة الفاخرة ومديري البوتيكات ومسؤولي العرض البصري ومشرفي تجربة العملاء، وتختتم بإعداد المخطط التشغيلي للبوتيك الفاخر. وتواجه منشآت التجزئة الراقية تباينا في معايير خدمة صالات العرض وضعفا في اتساق العرض البصري وتراجعا في استبقاء كبار العملاء عبر قنوات البيع المتعددة، فضلا عن تسرب المخزون في الفئات عالية القيمة. ويمتلك المرشحون خبرة عملية في إدارة مسارات العمل الميدانية والإشراف على مستشاري المبيعات ومتابعة المستهدفات المالية، ويتلقون تدريبهم من خلال دراسة حالة تطبيقية متكاملة. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة لترسيخ الضوابط التشغيلية ورفع كفاءة مبيعات النخبة.

## أهداف الدورة:

- تأسيس بروتوكولات تشغيلية للبوتيكات لمواءمة معايير السلوك المهني في واجهة المعرض وفق قواعد Foundations CPD Certified Luxury المعتمدة.
- هيكلة مسارات إدارة علاقات كبار العملاء Clienteling بالاعتماد على بيانات إدارة علاقات العملاء ونقاط البيع لزيادة استبقاء فئات الملاءة المالية العالية.
- تطبيق معايير العرض البصري وتصميم البوتيك المستندة إلى أطر CLFRMP لتحسين التوزيع المكاني وحركة الزوار داخل صالات العرض الفاخرة.
- تدقيق عمليات تداول المنتجات الثمينة وفحص عيارات الذهب ودمغات المعادن وفق نظام المعادن الثمينة والأحجار الكريمة لضبط الفروقات المخزنية.
- صياغة سياسات الاسترجاع والضمان وتطبيق شفافية الأسعار لقنوات البيع المتعددة بما يمتثل للمتطلبات المنصوص عليها في نظام حماية المستهلك الموحد.
- إعداد المخطط التشغيلي للبوتيك الفاخر لدمج مؤشرات إنتاجية الفريق وبروتوكولات حجز الصالونات الخاصة وضوابط الأرباح والخسائر التشغيلية للمتجر.

## الفئة المستهدفة:

- مديرو البوتيكات الفاخرة المسؤولون عن قيادة العمليات الميدانية والالتزام بالسلوك الراقي ومستهدفات رضا العملاء وتحقيق الربحية التشغيلية
- مشرفو عمليات التجزئة المعنيون بالامتثال الإجرائي عبر المعارض ومطابقة أرصدة المخزون بنقاط البيع وضمان اتساق التدقيق الميداني
- منسقو العرض البصري وتنسيق البضائع المسؤولون عن نوافذ العرض وتقسيم المساحات والحفاظ على الهوية الجمالية للعلامة الفاخرة
- مديرو علاقات كبار العملاء المكلفون ببرامج خدمة النخبة وتنظيم مواعيد الصالونات الخاصة واستراتيجيات استبقاء العملاء عبر القنوات المتعددة
- مسؤولو مخزون البضائع الفاخرة المعنيون بأمن القطع الثمينة وسجلات دمغ المجوهرات وتطبيق بروتوكولات منع الخسائر التشغيلية

## محاور الدورة:

### اليوم 1: عمليات متاجر التجزئة الفاخرة وأسس الخدمة الراقية

- معايير CPD Certified Luxury Foundations لتدقيق السلوك المهني لمستشاري واجهة المعرض
- مبادئ التجزئة الفاخرة CLFRMP لتقييم نقاط الاتصال في رحلة العميل داخل البوتيك
- أنظمة نقاط البيع POS لمراجعة سجلات المعاملات اليومية وتقارير مبيعات المعرض
- أطر الخدمة متعددة القنوات لتنظيم مواعيد كبار العملاء وجلسات الاستشارة الخاصة
- تشخيص حركة الزوار في التجزئة الفاخرة لتحليل معدلات التحويل بين أقسام البوتيك

### اليوم 2: معايير العرض البصري والهندسة المعمارية للبوتيك

- نماذج العرض البصري وفق إطار CLFRMP لتنظيم واجهات ونوافذ العرض الخارجية
- أطر التوزيع المكاني للمتجر لتحسين مساحات عرض المنتجات عالية القيمة والقطع النادرة
- برمجيات إدارة المخططات التوجيهية Planograms لضبط تناسب منصات العرض الداخلية
- بروتوكولات تنسيق المنتجات الراقية لتنظيم الإضاءة وتجارب المعاينة الحسية المباشرة
- معايير التجزئة الفرنسية المعتمدة RNCP Level 7 لتقييم الاتساق الجمالي للبوتيك

### اليوم 3: إدارة علاقات كبار العملاء وعمليات مبيعات النخبة

- منصات إدارة علاقات العملاء في التجزئة الفاخرة لتنظيم مواعيد الصالونات الخاصة
- أطر بروتوكول التعامل مع النخبة لإدارة خدمات ما بعد البيع والتواصل الشخصي طويل الأمد
- أدوات ربط المخزون بنقاط البيع لمزامنة تخصيص المنتجات عبر القنوات المتعددة
- مصفوفات جدولة دوام موظفي المعرض لتحقيق التناسب المعتمد لمستشاري المبيعات في الصالة
- مؤشرات الأداء الرئيسية للبوتيك لتتبع متوسط قيمة المعاملة ومتوسط الإنفاق الفردي

### اليوم 4: أمن الأصول الفاخرة والامتثال للأنظمة واللوائح

- نظام المعادن الثمينة والأحجار الكريمة لتدقيق إجراءات فحص العيارات والدمغات النظامية
- نظام حماية المستهلك الموحد لمراجعة اشتراطات سياسات الاسترجاع وإفصاحات الضمان
- أنظمة الرقابة على المخزون الثمين لمنع الخسائر التشغيلية ومكافحة الانكماش في البوتيك
- قواعد الامتثال للمدفوعات الإلكترونية لمنع فرض رسوم إضافية على بطاقات العملاء
- سجلات المخاطر التشغيلية للبوتيك للحد من المخاطر المرتبطة بقطع الأمانة عالية القيمة

### اليوم 5: دراسة حالة تطبيقية في إدارة التجزئة الفاخرة

- دراسة حالة التوزيع المكاني للبوتيك لإعادة تخطيط مساحات الخدمة الشخصية الراقية
- دراسة حالة تجربة كبار العملاء لمحاكاة مواعيد الضيافة والاستشارة في الصالونات الخاصة
- دراسة حالة الفروقات المخزنية للتحقيق في انحرافات تدقيق المجوهرات الثمينة والساعات
- دراسة حالة الامتثال التشغيلي بالمعرض لحل نزاعات ضمان المنتجات الفاخرة مع العملاء
- المخطط التشغيلي للبوتيك الفاخر لاعتماد الإجراءات التشغيلية ولوحات قياس الأداء

## المهارات التي ستكتسبها:

- تحسين التوزيع المكاني ومسارات الحركة في البوتيك الفاخر
- تصميم مسارات العمل لإدارة علاقات كبار العملاء
- تطبيق المعايير المعتمدة للعرض البصري وتنسيق المنتجات
- مطابقة وتدقيق مخزون الأصول والمقتنيات الثمينة
- مواءمة أنظمة نقاط البيع عبر قنوات التجزئة المتعددة
- تدقيق بروتوكولات الخدمة والسلوك المهني في المعرض
- منع الخسائر والانكماش التشغيلي في متاجر التجزئة الراقية

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم المخطط التشغيلي للبوتيك الفاخر إلى مدير عمليات التجزئة لتوحيد إجراءات المعارض ومسارات خدمة كبار العملاء وتدقيق العرض البصري في شبكة الفروع.
- تحديد الحصص المخزنية المناسبة ومعايير حجز الصالونات الخاصة وجداول توزيع مستشاري المبيعات بناء على تدفق الزوار ومتوسط قيمة المعاملات الميدانية.
- حماية المنشأة من الغرامات التنظيمية المرتبطة بحماية المستهلك والحد من عجز المخزون عالي القيمة ومنع تفاوت مستويات الخدمة المهددة لقيمة العلامة التجارية.
- تدريب مستشاري المبيعات ومشرفي الصالات على إتيكيت التعامل مع النخبة وفحص دمغات المعادن وضوابط إدخال البيانات عبر أنظمة نقاط البيع بدقة واحترافية.

## الخاتمة:

تعتمد المنشأة عقب ختام الدورة المخطط التشغيلي للبوتيك الفاخر لترقية أداء المعارض وترسيخ الانضباط الإجرائي في شبكة التجزئة الراقية. ويستند مديرو العمليات ورؤساء المناطق إلى هذه الوثيقة التشغيلية لاعتماد جداول تشغيل الصالات ومسارات خدمة كبار العملاء وتحديد فترات تدقيق المخزون عالي القيمة. وتتولى لجنة إدارة التجزئة بعد مرور ثلاثة أشهر مراجعة معدلات تحويل الزوار ومساهمة مبيعات الصالونات الخاصة وتقارير الحماية من الفواقد لمقارنتها بالمستهدفات المقررة وتطوير إجراءات العمل لضمان استدامة التميز في كافة الفروع.

## الأسئلة الشائعة:

### ما الفئات الوظيفية المرشحة لحضور دورة إدارة متاجر التجزئة الفاخرة؟

يناسب البرنامج مديري البوتيكات الفاخرة ومشرفي العمليات ومنسقي العرض البصري ومديري علاقات العملاء ومسؤولي المخزون. وتتولى هذه الكوادر إدارة مسارات العمل الميدانية ومراقبة سلوك الموظفين وجدولة مواعيد كبار العملاء والإشراف على أمن القطع الثمينة في بيئة التجزئة الراقية.

### ما المتطلبات المهنية المسبقة للمشاركة في دورة إدارة متاجر التجزئة الفاخرة؟

يتعين امتلاك خبرة عملية في قيادة فرق المبيعات الميدانية وتنسيق حركة الصالة ومتابعة أهداف البيع ومعالجة تصعيد شكاوى العملاء. وتساعد المعرفة بأنظمة نقاط البيع وإرشادات التنسيق البصري وإجراءات فتح وإغلاق المعرض في استيعاب المفاهيم التشغيلية المتقدمة بسرعة.

## ما المخرج العملي الذي تحققه المنشأة من دورة إدارة متاجر التجزئة الفاخرة؟

تحصل المنشأة على المخطط التشغيلي للبوتيك الفاخر كأداة إجرائية متكاملة قابلة للتطبيق الميداني المباشر. وتتضمن هذه الوثيقة نماذج فتح المعرض، وقوائم مراجعة العرض البصري، وبروتوكولات الصالونات الخاصة، ومسارات تدقيق المخزون، ومؤشرات الأداء التشغيلي للبوتيكات الفاخرة.

## ما الأطر والمعايير المهنية المتبعة في دورة إدارة متاجر التجزئة الفاخرة؟

تتبع الدورة معايير إطار CLFRMP لإدارة التجزئة الفاخرة وقواعد السلوك المهني في CPD Certified Luxury Foundations وكفايات المستوى السابع RNCP. وتدمج المتطلبات المنصوص عليها في نظام حماية المستهلك الموحد ونظام المعادن الثمينة والأحجار الكريمة.